Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Commission de protection de la langue française

Rapport annuel 1989-1990

Québec

91-04291/

Le contenu de cette publication a été rédigé par la
Commission de protection de la langue française

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 3e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-551-14280-6
ISSN 0825-3714

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour l'exercice 1989-1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

Le ministre responsable de
l'application de la Charte
de la langue française

Claude Ryan

Québec, septembre 1990

Monsieur Claude Ryan
Ministre responsable de
l'application de la Charte
de la langue française
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de l'article 183 de la Charte de la langue française, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport d'activité de la Commission de protection de la langue française pour la période du 1er avril 1989 au 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma plus haute considération.

La présidente,

Ludmila de Fougerolles

Montréal, septembre 1990

Table des matières

Commission de protection de la langue française 9

Mission 9

Mode de fonctionnement 9

Structure 9

Direction des services à la clientèle 11

Demandes d'enquête 11

Répartitions, par articles de la Charte, de toutes les demandes d'enquête reçues au cours de l'exercice 1989-1990 11

Demandes d'enquête portant sur l'affichage public, la publicité commerciale et l'affichage de raisons sociales pour l'exercice 1989-1990 12

Répartition régionale des demandes d'enquête portant sur l'affichage public, la publicité commerciale et les raisons sociales pour l'année 1989-1990 12

Répartition régionale des demandes d'enquête portant sur les autres dispositions du chapitre VII de la Charte pour l'année 1989-1990 13

Répartition régionale de toutes les demandes d'enquête reçues au cours de l'exercice 1989-1990 13

Dossiers d'enquête 14

Répartition comparative des dossiers, par articles de la Charte, pour les deux derniers exercices 14

Répartition régionale des dossiers d'enquête ouverts au cours des deux derniers exercices 15

Fermetures de dossiers 15

Répartition des dossiers d'enquête fermés au cours de l'exercice 1989-1990 15

Répartition des dossiers d'enquête ouverts et fermés au cours de l'année 1989-1990 15

État des dossiers traités au cours de l'année 1989-1990 16

Préenquêtes 16

Rôle du commissaire-enquêteur 16

Rôle de l'inspecteur 16

Direction des services juridiques 16

Statistiques juridiques 17

Mises en demeure 17

Dossiers transmis au procureur général 17

Renseignements au public 17

Services administratifs 17

Effectif autorisé au 31 mars 1990 17

État des dépenses pour 1989-1990 18

Informatique 18

Système de traitement des enquêtes de la Commission de protection de la langue française 18

Conclusion 19

La Commission de protection de la langue française

Mission

La Commission de protection de la langue française, créée le 26 août 1977 par la Charte de la langue française, a pour mission de traiter des questions se rapportant au défaut de respect de la Charte (article 158). Elle voit donc à faire corriger les situations dérogatoires dont elle est saisie notamment par des plaintes de citoyens.

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Commission a fortement misé sur le développement d'une approche plus personnalisée dans le traitement de ses dossiers. Elle a suivi cette voie en insistant sur une meilleure communication avec ses interlocuteurs qui sont l'objet d'une demande d'enquête. Dans cette perspective, les commissaires-enquêteurs sont appelés à favoriser les contacts directs (appels téléphoniques et rencontres) avec les présumés contrevenants afin de les mieux informer des exigences de la Charte et de les inciter à s'y conformer.

Mode de fonctionnement

Pour accomplir sa mission, la Commission procède par enquêtes; ces enquêtes sont confiées à des commissaires-enquêteurs assistés d'inspecteurs.

La première phase de l'enquête consiste généralement en la vérification par un inspecteur des faits relatés dans la demande d'enquête.

S'il y a véritablement manquement aux prescriptions de la loi, le commissaire-enquêteur informe le présumé contrevenant des infractions commises et lui demande de se conformer à la Charte dans un délai donné.

Quand, à la suite de cette démarche, la Commission constate que la situation est corrigée, elle ferme le dossier. Si le présumé contrevenant demande un laps de temps raisonnable pour apporter les corrections nécessaires, le commissaire-enquêteur le lui accorde si les circonstances le justifient.

Si le présumé contrevenant n'a pas corrigé la situation dans le délai imparti, le commissaire-enquêteur communique avec lui pour l'inciter à se conformer aux dispositions de la loi. Il pourra alors lui consentir une extension de délai.

Lorsque, au terme de ce nouveau délai, le présumé contrevenant a refusé ou négligé de corriger la situation dérogatoire, le commissaire-enquêteur lui adresse une ultime mise en demeure, celle-là revêtue d'un plus grand formalisme et généralement signifiée par huissier.

À l'expiration du délai prévu à cette mise en demeure formelle, si le commissaire-enquêteur estime que la contravention subsiste, le dossier sera transmis au procureur général pour qu'il intente, s'il y a lieu, les poursuites pénales appropriées.

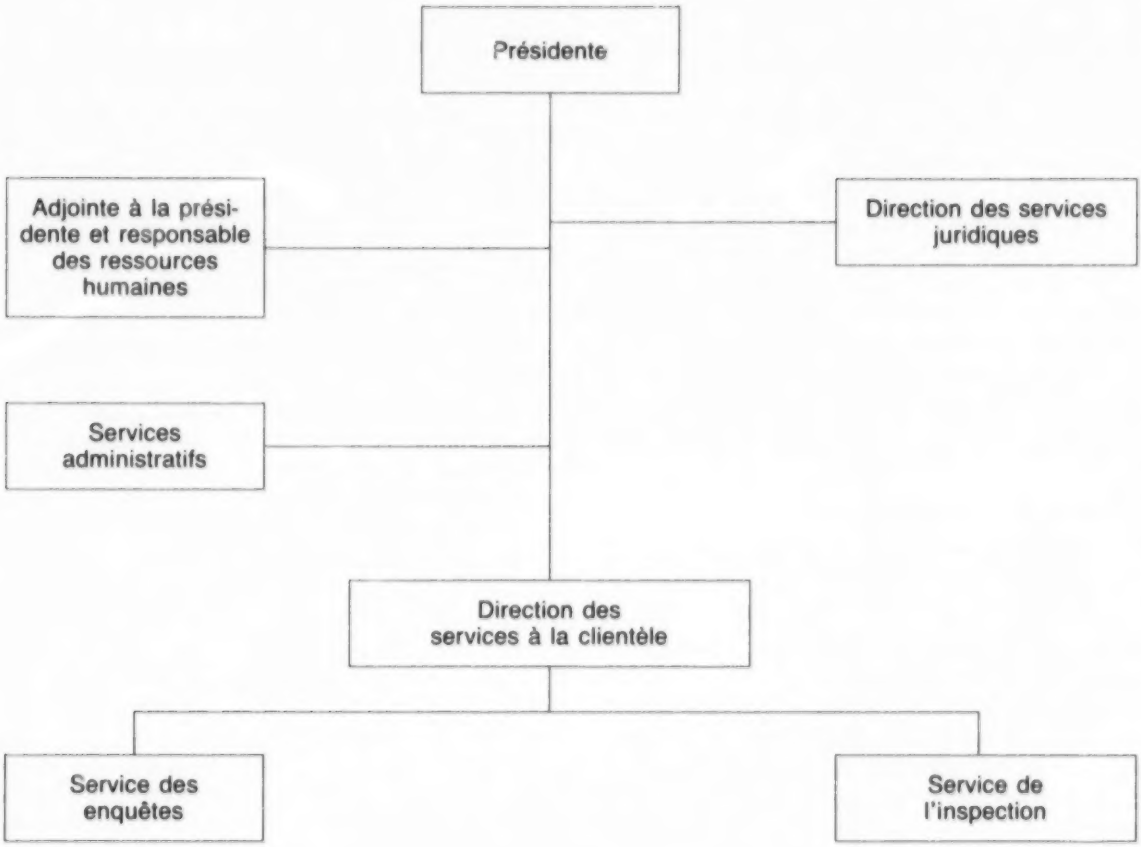
Ce cheminement s'applique à toutes les enquêtes conduites par la Commission. Il arrive cependant, dans certains cas plus complexes, que le commissaire-enquêteur doive au surplus recourir à la tenue d'une audience lorsque l'inspection habituelle ne lui permet pas de recueillir tous les éléments de faits lui permettant de mener à bien son enquête. En pareils cas, aidé d'un conseiller juridique, il interroge les témoins nécessaires, dans le strict respect des règles de justice naturelle.

La procédure de mise en demeure formelle et la transmission du dossier au procureur général en vue de l'institution de poursuites judiciaires ne sont que des recours ultimes. En règle générale, les mesures incitatives de correction appliquées par la Commission ont, dans le passé, et continuent encore, de porter fruit.

Structure

Au 31 mars 1990, l'organigramme de la Commission comportait un poste de présidente, un poste d'adjointe à la présidente et responsable des ressources humaines, deux directions et trois services. La Direction des services à la clientèle regroupe le Service des enquêtes et le Service des inspections, formés respectivement des commissaires-enquêteurs et des inspecteurs. La Direction des services juridiques regroupe le personnel du contentieux. L'autre service est désigné Services administratifs.

Les responsables de ces directions et services sont sous l'autorité directe de la présidente. L'organigramme qui suit illustre cette structure.



Direction des services à la clientèle

Demandes d'enquête

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Commission de protection de la langue française a reçu 3 545 demandes d'enquête de la part du public. Elle en avait reçu 3 553 pendant l'année 1988-1989.

De ce nombre, 853 demandes furent exclues de la procédure d'enquête habituelle. En effet, le comité de tri institué par la Commission dans le but de tamiser les demandes non fondées ou pour lesquelles elle n'a pas compétence, les a jugées irrecevables *prima facie*.

Par ailleurs, 26 autres demandes anonymes furent rejetées en vertu de l'article 174 de la Charte. Par comparaison, l'année 1988-1989 avait vu 718 demandes être jugées irrecevables et 69 demandes anonymes faire l'objet d'un rejet automatique.

Une demande d'enquête est jugée non recevable *prima facie*, si elle n'est pas accompagnée de renseignements établissant les motifs et l'identité des requérants, si elle est imprécise, si elle fait état d'une situation jugée conforme à la Charte de la langue française ou encore lorsqu'elle correspond à l'une ou l'autre des situations prévues aux articles 176 et 177 de la Charte. Toutefois, la Commission recevra la demande si elle peut obtenir du requérant les renseignements complémentaires jugés indispensables à l'ouverture d'un dossier d'enquête.

Lorsque la demande d'enquête est jugée recevable par le comité de tri, alors un dossier est ouvert et le directeur des services à la clientèle l'assigne à un commissaire-enquêteur.

Les demandes d'enquête reçues à la Commission au cours de l'exercice 1989-1990 se répartissent comme suit :

Tableau I

Répartition, par articles de la Charte, de toutes les demandes d'enquête reçues au cours de l'exercice 1989-1990

Articles de la Charte de la langue française	1989-1990
Droits linguistiques fondamentaux (préambule et articles 2, 4 et 5)	215
Langue de l'administration (articles 14, 15, 22, 23, 24, 27 et 29)	101
Langue des organismes parapublics (article 30)	2
Langue du travail (articles 41 et 45)	27
Inscriptions sur des produits, étiquetage, modes d'emploi (article 51)	434
Catalogues et dépliants (article 52)	239
Contrats (article 55)	32
Factures et reçus (article 57)	73
Affichage public et publicité commerciale (article 58)	1 969
Raisons sociales (article 68)	395
Autres	58
Total	**3 545**

Durant cet exercice, la majorité des demandes d'enquête reçues à la Commission ont porté sur des problèmes d'affichage public, de publicité commerciale et d'affichage de raisons sociales.

Tableau II

Demandes d'enquête portant sur l'affichage public, la publicité commerciale et l'affichage de raisons sociales pour l'exercice 1989-1990.

	Article 58	Article 68
Avril 1989	414	26
Mai 1989	188	60
Juin 1989	135	34
Juillet 1989	169	23
Août 1989	186	61
Septembre 1989	143	34
Octobre 1989	136	32
Novembre 1989	105	49
Décembre 1989	84	16
Janvier 1990	150	25
Février 1990	196	22
Mars 1990	63	13
Total	**1 969**	**395**

Encore cette année, la plupart de ces demandes d'enquête ont trait à la région de Montréal.

Tableau III

Répartition régionale des demandes d'enquête portant sur l'affichage public, la publicité commerciale et les raisons sociales pour l'année 1989-1990.

Région des contrevenants	Article 58	Article 68
(00) Hors Québec	2	1
(01) Bas-Saint-Laurent et Gaspésie	44	3
(02) Saguenay—Lac-Saint-Jean	2	2
(03) Québec	264	44
(04) Trois-Rivières	14	1
(05) Estrie	47	13
(06) Montréal	1 476	317
(07) Outaouais	101	11
(08) Nord-Ouest	8	2
(09) Côte-Nord	9	0
(-) Région non identifiée	2	1
Total	**1 969**	**395**

La région montréalaise a également reçu la proportion la plus élevée de demandes d'enquête qui ont trait à des dérogations aux autres principales dispositions du chapitre VII de la Charte (relatif à la langue du commerce et des affaires), soit plus particulièrement aux articles 51, 52, 55 et 57 de la loi.

Tableau IV

Répartition régionale des demandes d'enquête portant sur les autres dispositions du chapitre VII de la Charte pour l'année 1989-1990

Région des contrevenants	Article 51	Article 52	Article 55	Article 57
(00) Hors-Québec	8	20	1	2
(01) Bas-Saint-Laurent et Gaspésie	9	0	0	1
(02) Saguenay-Lac-Saint-Jean	4	0	0	1
(03) Québec	67	22	4	7
(04) Trois-Rivières	9	4	0	0
(05) Estrie	8	1	0	2
(06) Montréal	296	167	27	52
(07) Outaouais	16	22	0	5
(08) Nord-Ouest	4	1	0	1
(09) Côte-Nord	4	0	0	1
(-) Région non identifiée	9	2	0	1
Total	**434**	**239**	**32**	**73**

Article 51 : Inscriptions sur les produits, étiquetage, modes d'emploi.

Article 52 : Catalogues et dépliants.

Article 55 : Contrats.

Article 57 : Factures et reçus.

La répartition régionale des demandes d'enquête révèle que la région administrative de Montréal (06) regroupe quelque 73 % de l'ensemble des présumées contraventions à la Charte signalées à la Commission au cours de l'exercice

Tableau V

Répartition régionale de toutes les demandes d'enquête reçues au cours de l'exercice 1989-1990

Région des contrevenants	1989-1990
(00) Hors-Québec	47
(01) Bas-Saint-Laurent et Gaspésie	63
(02) Saguenay-Lac-Saint-Jean	13
(03) Québec	465
(04) Trois-Rivières	29
(05) Estrie	78
(06) Montréal	2 599
(07) Outaouais	184
(08) Nord-Ouest	21
(09) Côte-Nord	15
(-) Région non identifiée	31
Total	**3 545**

Dossiers d'enquête

La Commission de protection de la langue française a ouvert 3 611 dossiers d'enquête en 1989-1990. Elle en avait ouvert 3 040 en 1988-1989. Il faut noter qu'au début de l'exercice financier 1989-1990, il a fallu poursuivre le programme de réouverture d'anciens dossiers, amorcé vers la fin de l'exercice précédent, afin qu'ils soient traités à la lumière des nouvelles dispositions de la loi en matière d'affichage public et de publicité commerciale. La mise en oeuvre de ce programme de réouverture de dossiers explique le nombre plus élevé de dossiers ouverts que de demandes d'enquête reçues à la Commission pendant le même exercice.

Tableau VI

Répartition comparative des dossiers, par articles de la Charte, pour les deux derniers exercices

Articles de la Charte de la langue française	Nombre de dossiers	
	1989-1990	1988-1989
Droits linguistiques fondamentaux (préambule et articles 2, 4 et 5)	57	181
Langue de l'administration (articles 14, 15, 22, 23, 24, 27 et 29)	48	93
Langue des organismes parapublics (article 30)	1	3
Langue du travail (articles 41 et 45)	28	35
Inscriptions sur les produits, étiquetage, modes d'emploi (article 51)	324	425
Catalogues et dépliants (article 52)	79	464
Contrats (article 55)	7	22
Factures et reçus (article 57)	95	154
Affichage public et publicité commerciale (article 58)	2 568	1 534
Raisons sociales (article 68)	401	127
Autres	3	2
Total	**3 611**	**3 040**

Le tableau suivant indique les pourcentages relatifs à la répartition géographique des dossiers d'enquête de la Commission.

Tableau VII

Répartition régionale des dossiers d'enquête ouverts au cours des deux derniers exercices

Région des contrevenants	Nombre de dossiers 1989-1990	%	1988-1989	%
(00) Hors Québec	29	0,8	171	5,6
(01) Bas-Saint-Laurent et Gaspésie	94	2,6	19	0,6
(02) Saguenay—Lac-Saint-Jean	13	0,4	24	0,8
(03) Québec	268	7,4	213	7,0
(04) Trois-Rivières	46	1,3	54	1,8
(05) Estrie	138	3,8	108	3,6
(06) Montréal	2 778	77,0	2 287	75,2
(07) Outaouais	205	5,7	130	4,3
(08) Nord-Ouest	13	0,3	25	0,8
(09) Côte-Nord	27	0,7	9	0,3
Total	**3 611**	**100,0**	**3 040**	**100,0**

Fermetures de dossiers

Au cours de l'exercice 1989-1990, 3 663 dossiers ont été fermés. Par comparaison, l'exercice 1988-1989 avait vu la Commission procéder à la fermeture de 6 135 dossiers dont 2 194 en conséquence immédiate du jugement de la Cour Suprême.

Tableau VIII

Répartition des dossiers d'enquête fermés au cours de l'exercice 1939-1990

Motif de la fermeture	1989-1990
Jugement (Cour Suprême du Canada)	11
Consolidation (regroupement des dossiers d'une même entreprise)	264
Situation corrigée	3 055
Demande jugée non fondée après enquête	16
Demande jugée irrecevable après enquête	28
Autres (articles 176 et 177)	289
Total	**3 663**

Tableau IX

Répartition des dossiers d'enquête ouverts et fermés au cours de l'année 1989-1990

Motif de la fermeture	1989-1990
Jugement (Commissaire du Travail)	1
Consolidation (regroupement des dossiers d'une même entreprise)	227
Situation corrigée	1 968
Demande jugée non fondée après enquête	10
Demande jugée irrecevable après enquête	20
Autres (articles 176 et 177)	141
Total	**2 367**

Des 3 611 dossiers ouverts en 1989-1990, 2 367 ont été traités et fermés avant la fin de l'exercice et 1 244 autres sont toujours en traitement. Il est à noter qu'outre ces 1 244 dossiers, 229 autres des années antérieures s'ajoutent à l'inventaire des dossiers actifs de la Commission.

Tableau X

État des dossiers traités au cours de l'année 1989-1990

État des dossiers traités	1989-1990
Dossiers ouverts au cours de l'année 1989-1990	3 611
Dossiers ouverts et fermés au cours de l'année 1989-1990	(2 367)
Dossiers ouverts au cours de l'année 1989-1990 et toujours en traitement	1 244
Total des dossiers en traitement à la Commission au 31 mars 1990	1 473
Dossiers ouverts au cours de l'année 1989-1990 et toujours en traitement	(1 244)
Dossiers toujours en traitement mais ouverts au cours des années antérieures	229

Il faut noter que les 229 dossiers dont il est question dans ce tableau ont trait pour la plupart à des dérogations aux articles 51 (modes d'emploi et inscriptions sur les produits) et 57 (factures et bons de commandes informatisés). Ces types de dérogations demandent généralement des délais de correction plus longs que ne nécessitent les dossiers d'affichage.

Préenquêtes

Afin d'accélérer le traitement de certaines demandes d'enquête relatives à des situations dérogatoires qui paraissent susceptibles d'une correction rapide, la Commission de protection de la langue française a institué un système de préenquête à l'automne 1989.

Ce système permet l'analyse et le traitement de plaintes de citoyens sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir un dossier d'enquête.

Au cours de ces préenquêtes, la Commission favorise les contacts directs tant avec les requérants qu'avec les présumés contrevenants, ce qui permet d'abréger considérablement les délais de traitement des plaintes.

De plus, la mise en oeuvre d'une telle méthode permet de mieux faire connaître, aussi bien aux requérants qu'aux présumés contrevenants, les dispositions de la Charte de la langue française et de résoudre des situations souvent engendrées par de simples erreurs administratives ou par ignorance de la loi.

Ainsi la Commission a conduit, au cours de cet exercice, 113 préenquêtes qui ont accéléré un règlement complet dans 81 cas. Par ailleurs, 23 préenquêtes ont abouti à des constats d'irrecevabilité tandis que 9 autres cas demeurent en traitement.

Rôle du commissaire-enquêteur

Le commissaire-enquêteur évalue chacune des plaintes qui lui sont soumises. Il en assure le traitement en tentant toujours d'obtenir les corrections nécessaires du présumé contrevenant qu'il a préalablement informé de la nature de la plainte.

Ce n'est qu'après avoir épuisé tous les moyens incitatifs dont il dispose que le commissaire-enquêteur met en demeure un contrevenant de se conformer à la loi dans un délai précis (généralement 30 jours quand il s'agit d'un problème d'affichage). Après ce délai, si le commissaire-enquêteur juge que la situation n'est pas corrigée, il transmet le dossier au procureur général afin que soient intentées les poursuites appropriées, conformément à l'article 182 de la Charte.

Avant qu'une mise en demeure ne soit signifiée ou qu'un dossier ne soit transmis au procureur général, le commissaire-enquêteur doit obtenir l'approbation du directeur des services à la clientèle, du directeur des services juridiques et de la présidente.

Rôle de l'inspecteur

L'inspecteur reçoit le mandat d'un commissaire-enquêteur de vérifier sur place l'exactitude des faits énoncés dans la demande d'enquête et de recueillir les renseignements additionnels nécessaires à la poursuite de l'enquête. Il rencontre le présumé contrevenant, l'informe de la situation dérogatoire constatée et des exigences de la Charte. Il remet au commissaire-enquêteur un rapport, qui peut être assorti de recommandations sur les faits constatés.

Au cours de l'exercice 1989-1990, 6 121 inspections ont été effectuées par les inspecteurs de la Commission de protection de la langue française, alors que durant l'exercice précédent les inspecteurs de la Commission en avaient réalisées 3 733. Cet écart considérable s'explique par l'augmentation du nombre d'inspecteurs à l'emploi de la Commission.

Direction des services juridiques

La Direction des services juridiques de la Commission de protection de la langue française est constituée d'un directeur et de deux avocats, conseillers juridiques auprès de la Commission.

Elle est notamment chargée de préparer les dossiers en vue de leur transmission au procureur général. Elle fournit aux membres du personnel de la Commission les avis juridiques nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches. Elle conseille et aide techniquement la Commission en ce qui concerne les questions de droit se rapportant à sa mission, particulièrement en ce qui touche l'analyse des demandes

d'enquête et la conduite des enquêtes. Enfin, les avocats de la Commission assistent les commissaires-enquêteurs dans l'interrogatoire des témoins au cours des audiences de la Commission.

Parallèlement à ces activités, le personnel de cette direction voit à la mise à jour et à la codification des lois et règlements, de la jurisprudence et de la doctrine juridique québécoise, canadienne et étrangère, ainsi que de tous les documents officiels concernant la politique linguistique du Québec.

Statistiques juridiques

Mises en demeure

Pendant le dernier exercice, la Commission a signifié 84 mises en demeure formelles. La disproportion de cette donnée par comparaison au nombre de 382 enregistré lors de l'exercice 1988-1989 met en relief les résultats de l'approche incitative de correction mise de l'avant par la Commission.

Dossiers transmis au procureur général

On notera la même courbe décroissante en ce qui a trait aux dossiers transmis au procureur général, soit 16 au cours de l'exercice 1989-1990, en comparaison de 104 au cours de l'exercice précédent. Ces 16 dossiers ont jusqu'à maintenant donné lieu à 11 dénonciations du procureur général.

Renseignements au public

Une préposée aux renseignements accueille et assiste toute personne qui demande à la Commission des renseignements sur les exigences de la Charte ou qui sollicite de l'aide en vue de la rédaction d'une demande d'enquête.

Les demandes de renseignements adressées à la Commission proviennent de deux sources : des représentants d'entreprises qui désirent connaître les exigences de la Charte afin de s'y conformer et des citoyens qui ont le sentiment d'avoir été lésés dans leurs droits linguistiques, généralement à titre de consommateurs ou de travailleurs.

Lorsqu'un citoyen rapporte une situation qui semble effectivement constituer une dérogation à la Charte de la langue française, la préposée aux renseignements offre alors de lui faire parvenir une formule de demande d'enquête afin de faciliter la rédaction de sa plainte. Ainsi, 825 de ces formules furent expédiées au cours de l'exercice.

La Commission a répondu à 3 635 demandes de renseignements sur la Charte tandis que 220 interlocuteurs se sont présentés en personne aux bureaux de la Commission.

Services administratifs

Les services administratifs de la Commission sont responsables de la gestion des ressources financières et matérielles.

Comme l'indique le tableau suivant, la Commission de protection de la langue française disposait, au 31 mars 1990, d'un effectif autorisé de quarante-deux postes réguliers. Au cours de l'exercice, quatre nouveaux employés sont entrés en fonction : deux inspecteurs, une agente de secrétariat et un commissaire-enquêteur. Il y a eu en outre quatre départs.

De plus, la banque de personnes-années occasionnelles a permis l'engagement de deux personnes.

Effectif autorisé au 31 mars 1990

	Postes autorisés	Postes occupés	Postes vacants
Hors cadres	1	1	—
Cadres supérieurs	2	2	—
Cadres intermédiaires	1	1	—
Professionnels	13	13	—
Techniciens	12	11	1
Employés de bureau	13	12	1
Total	**42**	**40**	**2**
Employés occasionnels (jours-personnes)	374		

Tableau XI
État des dépenses pour 1989-1990

Catégorie Description	Budget original	Budget modifié	Montants dépensés
	$	$	$
Fonctionnement			
01 Traitements (employés réguliers)	1 485 300	1 500 400	1 461 902
02 Autres rémunérations (employés occasionnels)	76 600	56 600	45 394
03 Services de transport et de communications	62 100	78 500	72 370
04 Services professionnels, administratifs et autres	26 500	19 723	16 995
05 Entretien et réparations	7 000	6 000	9 905
06 Loyers	217 400	208 738	207 600
07 Fournitures et approvisionnements	21 000	21 000	21 265
08 Matériel et équipement	5 000	15 500	19 858
11 Autres dépenses	0	277	373
	1 900 900	1 906 738	1 855 662
08 Capital Matériel et équipement	3 100	3 100	2 700
16 Prêts et avances Avances permanentes	100	700	600
	1 904 100	1 910 538	1 858 962
Gel de crédits		(50 100)	
		1 860 438	1 858 962
Montant inutilisé	1 476		

Informatique

Système de traitement des enquêtes de la Commission de protection de la langue française

Au mois de février 1990, la Commission de protection de la langue française a implanté un système informatisé de traitement des enquêtes. Ce système appuie l'enregistrement et le jumelage des demandes d'enquête, l'ouverture et le suivi des dossiers d'enquête, la production de statistiques et d'information de gestion. Plus précisément, le système permet :

- d'améliorer, d'uniformiser et de faciliter la gestion et le suivi des demandes d'enquête qui sont soumises par le public;
- de mettre à la disposition du personnel un outil de recherche informatisé lorsqu'il faut vérifier s'il existe déjà un dossier actif relatif à un contrevenant;
- d'éliminer toutes les répétitions ou les retranscriptions des informations lors de l'inscription, de la correspondance, du suivi et de la fermeture d'un dossier, ce qui permet de réduire le temps de traitement et d'éviter les erreurs de retranscription;
- d'assurer la production de statistiques plus détaillées, plus complètes et de meilleure qualité afin de mieux planifier et de mieux contrôler les interventions de la Commission;
- de diminuer les délais moyens de traitement d'un dossier d'enquête;

Sur le plan des perspectives d'expansion, le système de traitement des enquêtes permet d'absorber des volumes inhabituels de données et facilite l'intégration de fonctions ou d'équipements supplémentaires.

En définitive, le système développé fournit, de façon rapide, précise et fiable, des renseignements sur la situation linguistique qui a cours dans les domaines d'intervention de la Commission et garantit une qualité accrue des services rendus au public.

Conclusion

La Commission est encouragée par le succès qu'ont connu deux innovations récentes, soit la mise sur pied d'un système de préenquête et la généralisation des contacts plus personnalisés des commissaires-enquêteurs avec les contrevenants.

L'instauration du système de préenquête a permis d'accélérer considérablement le traitement de plaintes qui présentent les apparences de situations susceptibles de correction immédiate sans qu'il faille subir les délais administratifs incompressibles de l'ouverture d'un dossier, de l'assignation de ce dossier à un commissaire-enquêteur et de l'émission d'un mandat d'inspection comme phase initiale courante de l'enquête.

Quant à l'approche incitative, où les rencontres et les appels téléphoniques des commissaires-enquêteurs avec les contrevenants suppléent le formalisme des communications écrites, elle s'est révélée plus humaine, plus dynamique et pédagogique et, par voie de conséquence, plus propice à la correction des situations dérogatoires.

Par là même, la mise en oeuvre de procédés de correction plus rapides et une sensibilisation plus grande des contrevenants aux impératifs et aux objectifs de la Charte en ont fait progresser l'application.

ISBN 2-551-14280-6

90000

9 782551 142804

Imprimé au Québec (Canada)

Commission de protection
de la langue française